

KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI RESTAURANT ALL DAY DINNING NOVOTEL HOTEL PEKANBARU

Oleh : Fika Mauli Dina

Pembimbing : Andri Sulistyani, S.S, M.Sc

E-mail: Andri.sulistyani@lecturer.unri.ac.id

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This research is entitled Quality of Waiters Service During the Covid-19 Pandemic at the Novotel Hotel Restaurant Pekanbaru. This study aims to determine the Quality of Waiters Service During the Covid-19 Pandemic at the Novotel Hotel Restaurant Pekanbaru, In addition, this study also aims to determine the form of restaurant service at the Novotel Hotel. This research is a quantitative research using a descriptive approach that describes and explains the situation that occurs by collecting data and information in the field. The samples used in this study were

100 people. This research was conducted at the Novotel Hotel Pekanbaru restaurant. The research was carried out for 4 months, starting from January - April 2021. The key informants in this study were 1 Food and Beverage Manager Novotel Pekanbaru. Data collection techniques using observation techniques, questionnaires, interviews and documentation. Based on the results of the study, it can be said that the Quality of Waiters Service During the Covid-19 Pandemic at the Novotel Pekanbaru Restaurant was good in all respects which refers to the grand theory of service quality which includes Tangibles (Physical Evidence), Realibility (Reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (Assurance) and Empathy. This is evidenced by the results of scores from visitors who have visited the Novotel Pekanbaru restaurant in 2021 with good scores.

Keywords: Service Quality, Waiters, Restaurant, Guests

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri pariwisata memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan industri perhotelan, dan industri perhotelan merupakan salah satu aspek pendukung pembangunan pariwisata. tentunya banyak wisatawan dari berbagai daerah dan kota akan berkunjung ke suatu destinasi wisata.

Tentu saja, wisatawan membutuhkan tempat untuk beristirahat dan bermalam, dan disinilah hotel berperan. Wisatawan yang berkunjung dan menginap di hotel tersebut sebagai tamu hotel. Tidak hanya bisa menginap, para tamu juga bisa

menikmati fasilitas dan layanan yang diberikan pihak hotel. Misalnya jasa catering di restoran. Tentunya fasilitas dan pelayanan restoran yang diberikan sesuai dengan peringkat bintang hotel itu sendiri.

Pelayanan dalam dunia perhotelan merupakan kegiatan yang mengedepankan tentang sikap hospitality yang menjadikan tamu yang datang untuk menginap menjadi nyaman dan senang, serta akan kembali bila tamu mendapatkan kesan baik dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut.

Table I.1
Tabel Data Kunjungan Tamu Restaurant
All Day Dinning Novotel Pekanbaru

Bulan	Jumlah kunjungan
Januari	462
Februari	436
Maret	409
TOTAL	1,307

Sumber : supervisor restaurant all day dinning,2020

Pelayanan di dalam hotel, khusus nya restaurant, adalah suatu kegiatan yang mengusulkan sikap hangat dan ramah, yang membuat para tamu merasa lebih nyaman dan bahagia, sehingga para tamu akan kembali untuk menikmati pelayanan di restaurant, karena telah memperoleh kesan baik di restaurant dan puas dengan pelayanan yang diberikan

Tabel 1.2
Tabel Data Kunjungan Tamu
Restaurant All Day Dinning
Novotel Pekanbaru

N o	T a h u n	Ju mla h kun jun gan
1	2019	78,274 Tamu
2	2020	40,798 Tamu
3	2021	58,997 Tamu

Sumber: Sumber supervisor restaurant all day dinning,2020

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa kunjungan tamu memiliki kenaikan dan penurunan disetiap tahun nya. Tetapi penurunan nya tidak signifikan. Banyaknya fasilitas dan service yang diberikan menjadi pilihan tersendiri bagi masyarakat untuk menginap hotel ini, termasuk pelayanan di restaurant yang tamu dapatkan. Peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana kualitas pelayanan pramusaji di restaurant All Day Dinning novotel pekanbaru, karena melihat banyaknya tamu yang menginap dan otomatis juga mendapatkan service breakfast di restaurant, belum lagi tamu restaurant diluar yang menginap dan hanya berkunjung ke restaurant novotel pekanbaru oleh karena itu peneliti mengangkat judul “ **Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Restaurant All Day Dinning Novotel Hotel Pekanbaru** “

1.2.Rumusan Masalah

- 1.Apa saja bentuk pelayanan pramusaji di restaurant all day dinning novotel hotel Pekanbaru?
2. Bagaimana penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan pramusaji di restaurant all day dinning novotel hotel Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi bentuk kualitas pelayanan pramusaji di restaurant all day dining novotel hotel pekanbaru
2. Untuk mengetahui penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan pramusaji di restaurant all day dinning novotel hotel Pekanbaru.

2.1. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Penulis mengharapkan dengan melakukan penelitian ini bisa menambah kreatifitas, wawasan serta pengalaman penelitian terkait Pelayanan Pramusaji khususnya di Restaurant All Day Dinning Novotel Pekanbaru dan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Riau.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan perusahaan dapat mengambil sisi positif dari kritik dan saran serta dapat mengetahui kepuasan tamu melalui Kualitas Pelayanan Pramusaji di Restaurant All Day Dinning Novotel Pekanbaru

3. Bagi pembaca

Diharapkan pembaca dapat menambah wawasan dan dapat menjadikan inspirasi untuk kreatifitas dalam menulis.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Hotel

Rumekso (2002) hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, nakanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lainyang di perlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan.

2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar tamu dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan/tamu (Gronroos,1990)

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Ratminto dan Atik(2013) adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima pelayanan ini akan dapat diperoleh apabila seseorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan dibutuhkan.

2.4. Pengertian Food and Beverage Departement

Food and Beverage Department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal dihotel tersebut dan dikelola secara profesional. Department ini mengelola makanan minuman mulai dari makanan

pembuka hingga penutup, menyediakan Breakfast sampai ke Dinner.

2.5 Pengertian Pramusaji

Menurut Marsum (2020:90) pramusaji adalah karyawan/karyawati di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (table setting) untuk tamu berikutnya.

2.6 Pengertian Restoran

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada tamu baik merupakan makanan atau minuman. Tujuan operasi restoran adalah untuk mencari untung

2.7 Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2008:3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas kalau setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas peroduknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Adapun metode yang penulis gunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:5) pengertian dari metode penelitian adalah sebagai berikut: “Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan agar dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu

sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah”. Sedangkan Menurut Fellin, Tripodi dan Meyer (1996) mengemukakan bahwa penelitian adalah suatu cara yang sistematis dengan maksud meningkatkan, memodifikasi serta mengembangkan pengetahuan yang dapat di sampaikan (dikomunikasikan) dan diuji (diverifikasi) oleh peneliti lain.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi

Lokasi penelitian dilaksanakan di Novotel Hotel Pekanbaru, di Jl, RiauNo.59 Kampung Baru Senapelan Pekanbaru, Riau, Indonesia (28154) Tel :+6276125599, Faks (+62)76127789, Email :reservation@novotel-pekanbaru.com.

b. Waktu penelitian

Penulis melakukan penelitian yang akan diselesaikan selama 3 bulan darimulai february 2020 hingga april 2020.

3.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Djarwanto (1994), populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti, dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dapat berupa orang- orang, institusiinstitusi, benda-benda, dst

b. sampel

Menurut Handayani (2020) teknik pengambilan sampel atau biasa disebut dengan sampling adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel, dan memahami berbagai sifat atau karakter dari subjek yang dijadikan sampel, yang nantinya dapat dilakukan generalisasi dari elemen populasi.

3.4. Jenis Data Penelitian

3.4.1 Data Primer

Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer di peroleh dari responden, yaitu orang merespon atau menjawab pertanyaan melalui kuisisioner kepada responden yang datang ke Novotel hotel pekanbaru.

3.4.2 Data Sekunder

Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku, literatur, situs internet, dokumen yang ada di perusahaan, penelitian, terdahulu dapat berupa skripsi atau jurnal ilmiah dan segala macam bacaan yang berhubungan dengan permasalahan yang di teliti.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan repons atas daftar pertanyaan tersebut (Noor, 2012),

yaitu melakukan pengumpulan tanggapan dan pertanyaan konsumen tentang pelayanan pramusaji di restaurant All Day Dinning novotelpekanbaru

3.5.2 Observasi

Menurut mamik (2015) obervasi yaitu teknik pengumpulan yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan. Pengamatan secara langsung

dilakukan dilokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti dengan pelayanan pramusaji di restaurant All Day Dinning Novotel Pekanbaru

3.5.3 Wawancara

Teknik wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya langsung kepada informan yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan. Menurut sugiyono (2005: 157), Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih sedikit/kecil.

3.3 Dokumentasi

Teknik ini berkaitan dengan objek dan subjek penelitian melalui pencatatan dokumen di Hotel Novotel Pekanbaru.

3.6 Teknik Pengukuran Data

Menurut Sugiyono (2008 : 105) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

3.7 Teknik Analisis Data

Suatu penelitian membutuhkan analisis data dan interpretasi yang bertujuan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu. Metode analisis untuk menguji pengaruh bukti fisik,kehandalan,daya tanggap,jaminan,dan empati menggunakan analisis regresi linier

berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji Goodness of fit. Metode analisis tersebut diolah dengan bantuan software statistik yaitu SPSS.

HASIL DAN PENELITIAN

4.2 Gambaran Umum Food and Beverage Service Novotel Pekanbaru

Salah satu departemen yang memiliki peran sangat penting dalam sebuah hotel adalah departemen Food and Beverage Service. Termasuk hotel Novotel Pekanbaru. Departemen ini merupakan bagian yang melayani kebutuhan tamu, terkhusus kebutuhan makan maupun minum. Karena tamu menginap bukan hanya membutuhkan pelayanan kamar saja, tetapi juga memerlukan pelayanan makanan dan minuman. Jika pelayanan yang diberikan oleh departemen Food and Beverage Service sudah sangat baik, maka para tamu akan merasa nyaman dan senang serta akan datang kembali untuk menginap di Novotel Pekanbaru.

Tugas pokok Food and Beverage Service Novotel Pekanbaru adalah mempersiapkan serta menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. Adapun pelayanan service yang dilakukan yaitu mencakup antara Food Exchange (All Day Dinning Restaurant), Molecule Gastro Bar, Gourmet Bar, Room Service dan Banquet.

4.3 Standard Operasional Procedure (SOP)

4.3.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penampilan

Penampilan diri seseorang pramusaji akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan pelayanan yang berkualitas dan beretiket atau tidak. Oleh sebab itu, karyawan hotel secara keseluruhan, terutama yang memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu, senantiasa dituntut dengan penampilan yang rapi

dan menarik. Beberapa ketentuan mengenai penampilan yaitu:

1. Kebersihan badan (Cleanliness of the body)
2. Kebersihan Kulit (skin)
3. Kebersihan Rambut (hair)
4. Kumis dan Jenggot (Beard and Moustache)
5. Tangan dan Kuku (Hands and Nails)
6. Mulut dan Gigi (Mouth and Teeth)
7. Kaki, kaus kaki dan sepatu (Feet, Stocking and Shoes)
9. Pakaian Seragam (Uniform)
10. Sikap dan Tingkah Laku

4.4 Bentuk Pelayanan Pramusaji Di Restaurant all day dinning Novotel Hotel Pekanbaru

Departemen Food and Beverage Novotel Pekanbaru dibagi menjadi beberapa bagian, sesuai dengan outlet yang sudah disediakan. Untuk restoran dan bar di pimpin oleh satu orang manager yang bertanggung jawab atas semua proses 38 manajemen yang ada di outlet restoran dan bar. Di dalam outlet

restoran terdapat Restaurant Supervisor, Captain Restaurant, serta waiter dan waitress. Sedangkan untuk outlet bar, yaitu Bar Supervisor yang bertugas mengawasi seluruh kegiatan operasional yang berjalan agar terciptanya kelancaran operasional di bar, Bartender mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal membuat minuman yang dipesan oleh tamu serta tetap menjaga area bar tetap rapi dan bersih, kemudian waitress atau pramusaji bertugas melakukan taking order kepada tamu. Selain restoran dan bar, Food and Beverage Service juga mencakup banquet, banquet merupakan bagian yang memberikan pelayanan event untuk tamu, seperti pernikahan,

meeting, dll. Di pimpin oleh satu orang Banquet Manager, dan beberapa posisi bawahan yaitu Asst. Banquet Manager, Banquet Supervisor, Captain, dan yang terakhir adalah Banquet Attendent.

4.5 Penilaian Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Restaurant all day dinning Novotel hotel Pekanbaru

4.5.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung Restaurant all day dinning Novotel hotel Pekanbaru. Hotel pada tahun 2020 sebanyak 100 orang responden saat penelitian berlangsung. Terdapat karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan responden. Identifikasi ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik secara umum responden penelitian.

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

kategori	Jumlah jiwa	presenta
Laki laki	45	45,0
Perempuan	55	55,0
jumlah	100	100,0

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak 55,0% (55 orang) dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki 45,0% (45 orang). Hal ini disebabkan mayoritas pengunjung yang berkunjung ke Restaurant all day dinning Novotel hotel Pekanbaru adalah perempuan.

b. Responden berdasarkan Umur

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Umur

Kelompok umur	jumlah	Presentase
10-20 tahun	5	50,0
21-30 tahun	58	58,0
>30 tahun	37	37,0
total	100	100,0

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa jumlah responden yang berusia 10 – 20 tahun adalah 5 orang, dan yang berusia 21 – 30 tahun 58 orang, sedangkan 31 tahun keatas berjumlah 37 orang. Hal ini disebabkan karena mayoritas yang berkunjung ke Novotel Pekanbaru adalah pengunjung berusia 21-30 tahun yaitu seperti mahasiswa dan pegawai swasta.

4.5.2 Keandalan (Reliability)

4.5.2.1 Kecepatan pramusaji dalam memberikan pelayanan

Kecepatan pramusaji dalam menangani keluhan tamu Pelayanan diberikan tepat pada waktunya merupakan hal yang sangat penting bagi seorang waiters, karena pelayanan yang diberikan dengan cepat dan segera akan membuat pelanggan merasa pelayanan yang ia dapat sesuai dengan harapannya.

Tabel 4. 4

Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang dilayani dengan cepat

no	tanggapan	frekuensi	presentase
1	Sangat baik	20	20.0

2	Baik	70	70.0
3	Cukup baik	9	9.0
4	Kurang baik	1	1.0
5	Tidak baik	-	-

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel diatas menjelaskan bahwa tidak ada responden yang menjawab bahwa pelayanan yang dijanjikan diberikan dengan segera itu tidak baik, 1 orang (1,0%) menjawab kurang baik, 9 orang (9,0%) menjawab cukup baik, 70 orang (70,0%) responden menyatakan baik, dan 20 orang (20,0%) responden menyatakan sangat baik.

4.5.2.2 Ketepatan Waiter Menangani Keluhan Tamu

no	tanggapan	frekuensi	Presentase
1	Sangat baik	19	19.0
2	Baik	59	59.0
3	Cukup baik	20	20.0
4	Kurang baik	2	2
5	Tidak baik	-	-
	jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan, 2020

Tabel diatas menjelaskan bahwa tidak ada responden yang menjawab tidak baik atas penanganan keluhan tamu oleh waiters, 2 orang (2,0%) responden menyatakan penanganan keluhan tamu oleh waiters kurang baik, 20 orang (20,0%) responden menyatakan cukup baik, 59 orang (59,0%) responden

menyatakan baik. Dan 19 orang (19,0%) responden menyatakan bahwa penanganan keluhan pengunjung oleh pegawai sangat baik .

4.5.3 Jaminan/Kepastian (Assurance)

Sebuah industri perhotelan ataupun restaurant harus memiliki waiters dengan pengetahuan, kesopan-santunan dan juga kemampuan waiters untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipecaya yang dimiliki waiters. Ada beberapa hal yang perlu menjadi acuan penting dalam perusahaan menumbuhkan kepercayaan kepada para pelanggan diantaranya yaitu keterampilan (competency), sopan santun (courtesy), kredibilitas (credibility), dan keamanan (security).

4.5.3.1 Keterampilan pramusaji dalam bekerja

no	tanggapan	frekuensi	Presentase
1	Sangat baik	23	23.0
2	Baik	65	65.0
3	Cukup baik	10	10.0
4	Kurang baik	2	2.0
5	Tidak baik	-	-
	jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel diatas menjelaskan bahwa tidak ada responden yang menjawab kompetensi waiters tidak baik, 2 orang (2,0%) responden menyatakan kurang baik, 10 orang (10,0%) cukup baik, 65 orang (65,0%) responden menyatakan baik, dan 23 orang (23,0%) responden

menyatakan bahwa keterampilan pegawai sangat baik. Dari jawaban responden tersebut dapat diketahui bahwa sangat besar responden yang berpendapat bahwa kompetensi waiters Restaurant all day dinning

Novotel hotel Pekanbaru berada dalam kategori baik.

4.5.3.2 Keramahan pramusaji dalam melayani tamu

Tabel 4. 8
Jawaban Responden Tentang Keramahan Waiters dalam Pelayanan

no	tanggapan	frekuensi	Presentase
1	Sangat baik	39	39.0
2	Baik	57	57.0
3	Cukup baik	4	4.0
4	Kurang baik	-	-
5	Tidak baik	-	-
	jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel diatas menjelaskan bahwa tidak ada responden yang menjawab bahwa sopan dan satun waiters dalam memberikan pelayanan tidak baik maupun kurang baik, 4 orang (4,0%) responden menyatakan bahwa sopan dan satun pegawai dalam memberikan pelayanan cukup baik, 57 orang (57,0%) menyatakan baik, 39 orang (39,0%) responden menyatakan sangat baik.

4.5.4 Empati (Empathy)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada tamu/pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dan tidak membedakan status sosial pelanggan dalam memberikan

pelayanan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

4.5.4.1 Communication Skill Waiters

Yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti. Berikut ini adalah jawaban responden yang sudah pernah

berkunjung ke restaurant Novotel Pekanbaru pada tahun 2020 mengenai

berdasarkan hasil wawancara tidak ada responden yang menjawab communication skill waiters tidak baik, 1 orang (1,0%) responden menyatakan bahwa communication skill waiters kurang baik, 9 orang (9,0%) menyatakan bahwa communication skill waiters cukup baik, 68 orang (68,0%) responden menyatakan bahwa communication skill waiters baik, dan 22 orang (22,0%) responden menyatakan bahwa communication skill waiters sangat baik. Dari jawaban responden tersebut dapat diketahui bahwa cukup besar responden yang berpendapat bahwa communication skill waiters di restaurant Novotel Pekanbaru berada dalam kategori baik.

4.5.4.2 Waiters yang Pengertian atas Kebutuhan Tamu

berdasarkan hasil penelitian bahwa tidak ada responden yang menjawab bahwa waiters yang pengertian atas kebutuhan tamu tidak baik, 4 orang (4,0%) responden menyatakan bahwa waiters yang pengertian atas kebutuhan tamu kurang baik, 13 orang (13,0%) menyatakan

cukup baik, 64 orang (64,0%) responden menyatakan baik, dan 19 orang (19,0%) responden menyatakan sangat baik. Dari jawaban responden tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang berpendapat bahwa waiters yang pengertian atas kebutuhan tamu di restaurant Hotel Novotel Pekanbaru berada dalam kategori baik.

4.5.4.3 (Accessability) Akses yang Mudah Bagi Waiters Untuk Menghubungi Tamu

berdasarkan hasil penelitian bahwa tidak ada responden yang menjawab akses yang mudah bagi waiters untuk menghubungi tamu tidak baik, 1 orang (1,0%) responden menyatakan bahwa kurang baik, 9 orang (9,0%) responden menjawab cukup baik, 63 orang (63,0%) responden menyatakan baik, dan 27 orang (27,0%) responden menyatakan sangat baik.

Dari jawaban responden tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang berpendapat akses yang mudah bagi waiters untuk menghubungi tamu baik.

4.5.5 Bukti Fisik (Tangible)

Suatu perusahaan harus menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, peralatan restaurant, meja dan kursi, kebersihan, penerapan protokol kesehatan Covid-19), serta penampilan waiters

4.5.5.1 Kebersihan Restaurant

bahwa tidak ada responden yang menjawab bahwa kondisi kebersihan restaurant tidak baik, 1 orang (1,0%) responden menyatakan kurang baik, 1 orang (1,0%) responden cukup baik, 61

orang (61,0%) responden menyatakan baik, dan 37 orang (37,0%) responden menyatakan sangat baik.

Dari jawaban responden tersebut dapat diketahui bahwa cukup besar responden yang berpendapat bahwa kondisi kebersihan restaurant Hotel Novotel Pekanbaru berada dalam kategori baik.

4.5.5.2 Kelengkapan Peralatan Restaurant

bahwa tidak ada responden yang menjawab kelengkapan peralatan restaurant tidak baik, 1 orang (1,0%) responden menyatakan bahwa alat dan perlengkapan pegawai kurang baik, 7 orang (7,0%) menyatakan cukup baik, 67 orang (67,0%) responden menyatakan baik, dan 25 orang (25,0%) responden menyatakan sangat baik.

Dari jawaban responden tersebut dapat diketahui bahwa cukup besar responden yang berpendapat bahwa kelengkapan peralatan Hotel Novotel Pekanbaru berada dalam kategori baik.

4.5.5.3 Alat dan Perlengkapan Waiters

tidak ada responden yang menjawab bahwa alat dan perlengkapan waiters tidak baik, 2 orang (2,0%) responden menyatakan bahwa alat dan perlengkapan waiters kurang baik, 7 orang (7,0%) menyatakan cukup baik, 69 orang (69,0%) responden menyatakan baik, dan 22 orang (22,0%) responden menyatakan sangat baik.

Dari jawaban responden tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang berpendapat bahwa alat dan perlengkapan waiters Restaurant Hotel Novotel Pekanbaru berada dalam kategori baik.

4.5.5.5 Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19

tidak ada responden yang menjawab bahwa penerapan protokol kesehatan Covid-19 tidak baik maupun kurang baik, 8 orang (8,0%) menyatakan cukup baik, 63 orang (63,0%) responden menyatakan baik, dan 29 orang (29,0%) responden menyatakan sangat baik.

Dari jawaban responden tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang berpendapat bahwa penerapan protokol kesehatan Covid-19 di restaurant Hotel Novotel Pekanbaru berada dalam kategori baik.

4.5.6 Daya Tanggap (Responsiveness)

4.5.6.1 Daya Tanggap atau Keinginan Waiters Untuk Membantu Keperluan Tamu

tidak ada responden yang menjawab bahwa daya tanggap atau keinginan waiters untuk membantu keperluan tamu tidak baik, 1 orang (1,0%) responden menyatakan kurang baik, 7 orang (7,0%) responden menyatakan cukup baik, 68 orang (68,0%) responden menyatakan baik, dan 24 orang (24,0%) responden menyatakan sangat baik.

4.5.6.2 Waiters Memberikan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat

tidak ada responden yang menjawab bahwa waiters memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat tidak baik, 1 orang (1,0%) responden menyatakan kurang baik, 9 orang (9,0%) responden menyatakan cukup baik, 66 orang (66,0%) responden menyatakan baik, dan 24 orang (24,0%) responden menyatakan sangat baik.

4.5.6.3 Keinginan atau Kesiapan Waiters Untuk Melayani

tidak ada responden yang menjawab bahwa keinginan atau kesiapan waiters menyatakan cukup baik, 65 orang (65,0%) responden menyatakan baik, dan 35 orang (35,0%) responden menyatakan sangat baik.

Dari jawaban responden tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang berpendapat keinginan atau kesiapan waiters untuk melayani berada dalam kategori baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisa data maka penyusun dapat memberikan kesimpulan sekaligus sebagai jawaban dari rumusan masalah, Hasil kuesioner menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Di Restaurant All Day Dinning Novotel Hotel Pekanbaru adalah baik, dimana konsep yang digunakan yaitu Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Bukti Fisik (Tangibles), dan Daya Tanggap (Responsiveness). Penerapan kualitas pelayanan Waiters di Hotel Novotel Pekanbaru dinilai baik oleh tamu/pelanggan yang sudah pernah mengunjungi Restaurant Fox Hotel Pekanbaru pada tahun 2020, mulai dari pelayanan yang dijanjikan diberikan dengan segera, penanganan keluhan tamu, pelayanan yang diberikan memuaskan, kompetensi waiters, sopan santun waiters dalam memberikan pelayanan, waiters yang jujur saat memberikan pelayanan, waiters yang dapat di percaya saat memberikan pelayanan, akses yang mudah bagi waiters untuk menghubungi tamu, communication skill waiters, waiters yang pengertian atas kebutuhan tamu, daya tanggap atau keinginan waiters untuk membantu keperluan tamu, waiters memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, keinginan atau kesiapan waiters untuk melayani sudah baik. Untuk kondisi bangunan restaurant, kebersihan restaurant, kelengkapan peralatan restaurant, Alat-alat dan perlengkapan waiters (masker, faceshield, handgloves), grooming waiters (kelengkapan dan

kerapian pakaian, rambut), penerapan protokol kesehatan Covid-19 sudah sangat baik. Tinggal usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan seluruh indikator tersebut agar berada dalam kategori sangat baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dianalisis di lapangan dengan judul Pelayanan Di Restaurant All Day Dinning Novotel Hotel Pekanbaru, maka melihat Kualitas Pelayanan waiters di restaurant Hotel Novotel Pekanbaru agar dapat lebih memaksimalkan kualitas pelayannya walaupun berdasarkan analisis data rata-rata semua nya sudah berjalan baik, hanya perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan waiters nya dengan cara cepat beradaptasi dengan keadaan dan menjaga konsistensi kualitas pelayanan waiters agar maksimal setiap saat. Hasil analisis data dan wawancara dengan Food and Beverage Manager Hotel Novotel Pekanbaru adalah pihak industri selalu memikirkan bagaimana caranya memberikan pelayanan yang terbaik setiap saat mengikuti situasi dan kondisi yang berubah seperti pada saat Pandemi Covid-19. Pihak industri juga berharap agar waiters mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik khusus nya pada saat Pandemi Covid-19 demi kenyamanan dan kepuasan pelanggan serta demi kemajuan restaurant Hotel Novotel Pekanbaru. Dan Adapun upaya yang harusnya dilakukan oleh pihak hotel Novotel Pekanbaru antara lain :

- a. Mengadakan training tentang product knowledge guna meningkatkan pengetahuan SDM dari waiters agar dapat bersaing di masa sekarang.
- b. Memberikan training tentang basic-basic pelayanan kepada waiters, agar

waiters paham dasar-dasar dari pelayanan tersebut.

- c. Bengadakan briefing daily, weekly dan monthly guna memperbaiki

kesalahan-kesalahan dan untuk membicarakan rencana-rencana kedepannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di restaurant Fox Hotel Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi.
- Atik, dan Ratminto. (2013). Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Atmodjo, Marsum W. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi.
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. 2000. Quality, satisfaction, and behaviour intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3) 785-804
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media
- Fandy, Tjiptono, 2000, Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Andy offset, Yogyakarta
- Kotler, Philip (2000). Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta : Prenhalindo
- Nasution, S. 2003. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung:

- Tarsito. Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perseption of Service Quality, hal 64, Jurnal of Retailing.
- Pendit, Nyoman S. 2003, Ilmi Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Putri, Emmita Devi Hari, 2018. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Yogyakarta: Deepublish
- Rutoto, Sabar. (2007). Pengantar Metedologi Penelitian. FKIP: Universitas Muria Kudus.
- Sekaran, Uma. 2011. Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis). Jakarta: Salemba Empat.
- Sihite, Richard, 2000, Tourism Industry (Kepariwisataaan), Surabaya: Penerbit SIC Soekarno, & Pendit. (1998). Pramusaji Food & Beverage Service. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Soenarno, Adi. 1995. Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Angkasa Suarthana, 2006. Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan. Kuta Utara: Mapindo
- Sugiarti, Endar dan Sri Sulartiningrum. 2001. Pengantar Akomodasi dan Restoran. 1996: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarti, Endar. 1997, Managemen Kantor Depan Hotel. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta. Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung:Alfabeta.
- Sukardi. 2008. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Sukresno dan Pendit. (1998). Pramusaji dan Food and Beverage Service. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.

Supriyanto, Achmad Sani. dan Masyhuri Machfudz. 2010. Metodologi Riset: Manajemen Sumberdaya Manusia. Malang: UIN-Maliki Press.

Tarmoezi, Trizno, (2000), Hotel Front office, Jakarta: Keisant Blanc

Tjiptono & Chandra, G. (2011). Service, Quality, & Satisfaction. Edisi Ketiga.Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality & Satisfaction.Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2000, Manajemen Jasa. Yogyakarta : Universitas Diponegoro. Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset Tripodi, Tony., Fellin, Phillip., Henry J. Meyer. 1996. The Assessment of Social Research. Illinois: F.E. Peacock Publishers